

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB

Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA

Curso de Administração – CADM

Plano de Negócios

Efetiva Correspondente Caixa Aqui

BRUNA RACHEL OLIVEIRA DE SANTANA

João Pessoa

Outubro 2018

BRUNA RACHEL OLIVEIRA DE SANTANA

Plano de Negócios
Efetiva Correspondente Caixa Aqui

Trabalho de Curso apresentado como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Administração, pelo Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba / UFPB.

Professor Orientador: Marcelo de Souza Bispo

João Pessoa
Outubro 2018

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S231p Santana, Bruna Rachel Oliveira de.
Plano de Negócios Efetiva Correspondente Caixa Aqui /
Bruna Rachel Oliveira de Santana. - João Pessoa, 2018.
45 f. : il.

Orientação: MARCELO DE SOUZA BISPO.
Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. EMPREENDEDORISMO CORRESPONDENTE BANCARIO. I. BISPO,
MARCELO DE SOUZA. II. Título.

UFPB/CCSA

Folha de Aprovação

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a Conclusão de Curso do Bacharelado em Administração

Aluna: Bruna Rachel Oliveira de Santana

Trabalho: Plano de Negócios – Efetiva Correspondente Caixa Aqui

Área da pesquisa: Empreendedorismo, Marketing, Finanças

Data de aprovação:

Banca examinadora

Marcelo de Souza Bispo
Orientador

Membro 1 (Obrigatório)

Membro 2 (Opcional)

AGRADECIMENTOS

A Deus e por sua infinita bondade e graça, por ter me sustentado e suprido todas as minhas forças quando elas se esgotaram.

A minha amada mãe, por ter me motivado sempre que pareceu tudo tão difícil, por ter me encorajado e ensinado que o caminho mesmo árduo é gratificante.

A Carluce Vidal, Michelle Brasiliense, Carmem Lucia e Vivi Moura por toda ajuda na qual serei eternamente grata.

A minhas amigas de infância Bárbara Carla, Wini Fabrini e Letícia Falcão, por todos os momentos ímpares.

Ao meu noivo, amigo e colega de trabalho Charles Zacara, por todos esses anos de aprendizado, companheirismo e encorajamento.

Aos meus colegas de curso, especialmente a turma 2013.1 na qual guardarei com muito carinho a convivência, união e conhecimento compartilhando. As minhas amigas e companheiras de todos os trabalhos da universidade, Marcia Wanessa e Willyanne de Freitas por toda lealdade e dedicação nos compromissos e amizade.

Aos meus cães, Linda, Mel e Reco, por todo amor recebido e incalculável.

A Universidade Federal da Paraíba, por ter me proporcionado a realização de um sonho e aos professores do curso de Administração, em especial meu orientador, na qual carregarei por toda a vida a honra de ter sido aluna desta Instituição.

**“Para ter um negócio de sucesso, alguém,
algum dia, teve que tomar uma atitude de
coragem”**

Peter Drucker

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Estrutura Organizacional

16

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Gênero	27
TABELA 2 – Localização	27
TABELA 3 – Utilização dos serviços	28
TABELA 4 – Principais insatisfações	29
TABELA 5 – Busca pelos serviços	30
TABELA 6 – Viabilidade	31
TABELA 7 – Necessidade do negócio	32
TABELA 8 – Investimentos Fixos	35
TABELA 9 – Estimativa de estoque inicial	35
TABELA 10 – Investimentos pré operacionais	36
TABELA 11 – Faturamento mensal	37
TABELA 12 – Depreciação	38
TABELA 13 – Demonstração dos resultados – DRE	39
TABELA 14 – Indicadores de viabilidade	40
TABELA 15 – Cenários	40

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Principais qualidades desejáveis	28
GRÁFICO 2 – Principais serviços	29
GRÁFICO 3 – Agilidade em processos	30
GRÁFICO 4 – Ética em processos	31

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Funcionários previstos inicialmente	16
QUADRO 2 – Plano de operações inicial	17
QUADRO 3 – Plano de operações futuro	18
QUADRO 4 – Análise Swot	20
QUADRO 5 – Plano de ações para fraquezas	21
QUADRO 6 – Plano de ações para ameaças	22
QUADRO 7 – Plano de ação para potencializar forças	23
QUADRO 8 – Plano de ação para potencializar oportunidades	24
QUADRO 9 – Fornecedores	25
QUADRO 10 – Concorrentes	26

SUMÁRIO

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	13
1. DESCRIÇÃO DO EMPREENDIMENTO	14
1.1 Razão Social	14
1.2 Área de atuação	14
1.3 Missão	15
1.4 Visão.....	15
1.5 Valores da empresa	15
1.6 Mix de produtos/serviços	15
1.7 Localização	15
1.8 Números de funcionários previstos inicialmente	16
1.9 Estrutura organizacional	16
1.10 Nome dos sócios	17
1.11 Síntese das responsabilidades da equipe	17
1.12 Plano de operações.....	17
2. SITUAÇÃO NO MERCADO.....	19
2.1 Análise SWOT.....	19
2.2 - Estudo dos fornecedores	25
2.3 Estudo dos concorrentes	26
3. PESQUISA DE MERCADO	26
4. PLANO DE MARKETING.....	32
4.1 Segmentação.....	32
4.2 Posicionamento	33
4.3 Estratégias de preço.....	33
4.4 Estratégia de distribuição (praça)	33
4.5 Estratégias de promoção/propaganda	33
4.6 Parcerias	34
5. PLANO FINANCEIRO	34
5.1 Máquinas e equipamentos.....	34
5.2 Investimentos Fixos	35
5.3 Estimativa do estoque inicial	35
5.4 Investimentos Pré Operacionais.....	36
5.5 Faturamento Mensal	37
5.6 Custo Unitário.....	38

5.7 Depreciação	38
5.8 Demonstrativos de resultados – DRE	39
5.9 Indicadores de viabilidade	39
5.10 Cenários	40
6. Conclusão	41
REFERÊNCIAS.....	42
APÊNDICES	43
ANEXOS.....	44

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Efetiva – Correspondente Caixa aqui é uma empresa terceirizada com exclusividade de atuação junto à instituição financeira Caixa Econômica Federal, objetivando atuar com profissionalismo, prezando a ética e agilidade em sua atuação com compromisso e responsabilidade. Atuando com parcerias com Construtores e Corretores, o processo imobiliário torna-se a realização de sonhos de clientes. Situada no centro da cidade de Santa Rita-PB, a empresa almeja atender as demandas de produtos oferecidos e autorizados, como Abertura de Conta Corrente, Conta Poupança, Saldo FGTS, Financiamento Imobiliário, Empréstimos Consignados, Consórcio, Cartão de Crédito e Seguros. O total de Investimento inicial do empreendimento será de R\$16.236,00 sendo recuperado principalmente em serviços de financiamento imobiliário em até 10 meses, possibilitando assim a expansão para o bairro Centro, na mesma cidade, para que haja maior abrangência de atuação e captação de demandas.

1. DESCRIÇÃO DO EMPREENDIMENTO

Somos uma empresa credenciada junto a instituição financeira Caixa Econômica Federal, atuando como Correspondente Caixa Aqui. Nesta atuação, oferecemos diversos produtos e serviços ao cliente, colaborando com maior agilidade nos processos bancários como financiamentos bancários. A necessidade do surgimento da empresa tornou-se evidenciada quando os imóveis que se encontram na cidade objeto de destino da organização apenas podem ser financiados na mesma, isto é, mesmo a Caixa sendo um banco Federal, apenas na cidade de Santa Rita-PB devido a fraudes em seu passado, podem financiar imóveis de sua localidade, estando todas as agências proibidas indeterminadamente. Atualmente, a cidade possui apenas 3 correspondentes o que gera sobrecarga e falta de opções para os parceiros, como construtores e corretores que em algum momento, deseja maior agilidade por exemplo. Com isso, a Efetiva surge com esse objetivo de atender as demandas de forma ágil, com ética e responsabilidade, sendo a perspectiva de oito clientes em processos habitacionais.

1.1 Razão Social

EFETIVA CORRESPONDENTE EIRELLI

1.2 Área de atuação

A Efetiva é uma prestadora de serviços exclusiva da Caixa Econômica Federal, na qual atuará com diversos produtos e serviços pré definidos junto ao banco conforme a sua modalidade, no qual é a Negócios, ou seja, não recebe pagamentos apenas transações administrativas, como aberturas de contas, seguros, linhas de créditos e etc.

Por já possuir uma marca estabelecida no mercado que é a Caixa, a mesma possui um código de conduta na qual deverá seguir rigorosamente para que se mantenha credenciada e desenvolvendo suas atividades conforme os objetivos e metas atribuídas pela agência na qual faz parte.

Na cidade que irá atuar, há grandes demandas de serviços de correspondente por se tratar de uma região metropolitana, próxima a capital e com crescimento econômico, tornando um dos destinos para aquisição de imóvel pelo preço e a proximidade da capital, desta forma, o foco da Efetiva os serviços de financiamento de imóveis.

1.3 Missão

Atuar com excelência no atendimento ao cliente e parceiros em junto a instituição financeira Caixa Econômica Federal.

1.4 Visão

Ser reconhecida em até 2019 como referência em financiamentos habitacionais na cidade de Santa Rita – PB.

1.5 Valores da empresa

- Agilidade
- Ética
- Comprometimento
- Responsabilidade
- Confiança

1.6 Mix de produtos/serviços

A Efetiva possui um variado mix de produtos e serviços a serem oferecidos aos seus clientes, tais como:

- Abertura de Contas Correntes e Poupanças (Pessoa Física e Jurídica);
- Empréstimos e renegociações;
- Consórcios Automotivos e Imobiliários;
- Financiamento Imobiliário FGTS e SBPE;
- Seguros de vida e residencial;
- Cheques;
- Credenciamento de estabelecimentos com máquinas de cartão Cielo e Redcard;

1.7 Localização

A Efetiva Correspondente localiza-se em uma área comercial, próximo a agência credenciada e também próximo a imobiliárias e salas de corretores de imóveis, estes nossos potenciais parceiros, além de ser um bairro residencial.

O estabelecimento será na Av João Pessoa, nº 484 sl 05 Tibiri Santa Rita – PB.

1.8 Números de funcionários previstos inicialmente

Inicialmente, a empresa atuará com as atividades das sócias, sendo uma Diretora Administrativo e a outra Diretora Comercial, tendo apoio de uma Assistente Administrativa. Conforme aumento na quantidade de processos administrativos, há possibilidade de contratação de um (a) estagiário (a).

Quadro 1 – Funcionários previstos inicialmente

Funcionários previstos inicialmente		
Quantidade	Cargo	Função
1	Diretora Comercial	Atuar em atendimentos externos
1	Diretora Administrativa	Atuar em atendimentos internos em rotinas administrativas
1	Assistente Administrativo	Atuar em atendimentos internos em rotinas administrativas

Fonte: Elaboração própria (2018)

1.9 Estrutura organizacional

Para o início das atividades, será utilizado um escopo simples para que haja uma maior flexibilidade em atuação, tomadada de decisões e estratégias a serem tomadas. Com isso, as informações terão um fluxo menos burocrático simplificando assim a comunicação entre os níveis táticos e operacionais.

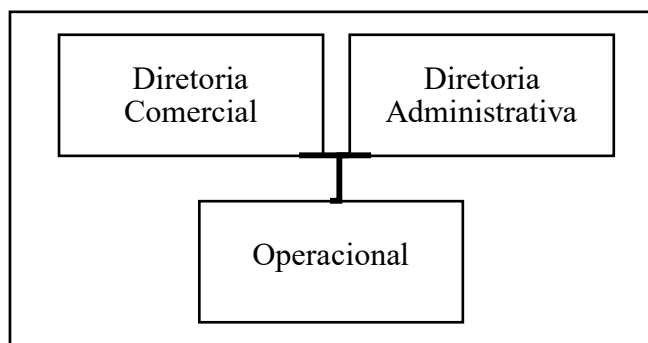


Figura 1 – Estrutura Organizacional

Fonte: Elaboração própria (2019)

Como podemos observar na Figura 1, temos apenas dois níveis hierárquicos que é o tático e o operacional. Ambas diretorias possuem mesmos poderes de decisões, já que podem desempenhar também o estratégico.

Pretende-se no futuro a subdivisão por tarefas, conforme as demandas, descentralizando assim as atividades da diretoria administrativa para que possa atuar mais como uma coordenadora de atividades.

1.10 Nome dos sócios

Bruna Rachel Oliveira de Santana e Danielle de Oliveira Santana

1.11 Síntese das responsabilidades da equipe

A sócia-proprietária Bruna será responsável pela Diretoria Comercial, atuando também no marketing da empresa. A sócia-proprietária Danielle será responsável pela Diretoria Administrativa, isto é, financeiro, recursos humanos e apoio na área operacional. Já a auxiliar administrativo desempenhará as atividades que compete o cargo.

1.12 Plano de operações

Com o início das atividades, as sócias serão responsáveis por todo nível tático do negócio, desempenhando algumas atividades de apoio ao operacional sempre que possível para finalização dos processos com maior agilidade, conforme o Quadro 2 abaixo:

Quadro 2 – Plano de Operações Inicial

Plano de operações			
Setor	Cargo	Quantidade de pessoas	Funções
Comercial	Diretoria	1	Realizar visitas em construtoras, corretores de imóveis e empresas; Atuar no marketing e divulgação da empresa por meio de redes sociais; Analisar processos nas agências bem como o fluxo e assinaturas de contratos; Recrutar clientes externos
Administrativo	Diretoria	1	Atendimento aos parceiros; Contas a pagar e receber; Apoio ao Administrativo; Controle do fluxo dos processos
Operacional	Auxiliar Administrativo	1	Atender ligações telefônicas; responder emails de clientes e parceiros; acompanhar processos no software; análise de documentos de clientes; atendimento ao cliente

Fonte: Elaboração própria (2018)

Para o futuro, pretende-se a contratação de um ou mais estagiário (s) do curso de Administração, conforme demanda, para que possamos contribuir com a sua carreira

profissional, sendo a atuação também no setor administrativos, e conforme desempenho, será analisado a efetivação do (s) mesmo (s), como o Quadro 3 demonstra o Plano de Operações Futuro.

Quadro 3 – Plano de Operações Futuro

Plano de operações			
Setor	Cargo	Quantidade de pessoas	Funções
Comercial	Diretoria	1	Realizar visitas em construtoras, corretores de imóveis e empresas; Atuar no marketing e divulgação da empresa por meio de redes sociais; Analisar processos nas agências bem como o fluxo e assinaturas de contratos; Recrutar clientes externos
Administrativo	Diretoria	1	Atendimento aos parceiros; Contas a pagar e receber; Controle do fluxo dos processos
Operacional	Auxiliar Administrativo	1	Atender ligações telefônicas; responder emails de clientes e parceiros; acompanhar processos no software; análise de documentos de clientes; atendimento ao cliente
Operacional	Estagiário	1	Atender ligações telefônicas; responder emails de clientes e parceiros; acompanhar processos no software; análise de documentos de clientes; atendimento ao cliente

Com o acréscimo de um estagiário, as atividades da Diretora Administrativa tornam-se mais táticas, conseguindo assim uma maior coordenação. Ambas não pretendem ausentar-se totalmente do Correspondente por terem muita afinidade com a

2. SITUAÇÃO NO MERCADO

O ramo atualmente de correspondentes bancários Caixa formenta um grande fluxo de clientes tendo em vista a possibilidade de realizar o sonho da casa própria, sendo seus principais clientes trabalhadores que irão utilizar FGTS ou desejam obter os menores juros do mercado pelo programa Minha Casa Minha Vida. A cidade escolhida para desempenhar as atividades possui uma grande variedade de imóveis e que são restritos os financiamentos para as agências da mesma, ou seja, imóveis de Santa Rita-PB podem apenas serem financiadas nas agências desta cidade, excluindo assim os concorrentes da capital, de Cabedelo e Bayeux.

Além desta possibilidade, quando um cliente ele financia um imóvel, por exemplo, é necessário a abertura de conta corrente para pagamento do imóvel, poupança e dependendo da análise do banco em relação ao cliente, o oferecimento de limites de crédito em cartões e cheque especial, sendo cada serviço acima citado remunerado ao correspondente no primeiro dia útil do mês subsequente pela Caixa.

2.1 Análise SWOT

A análise SWOT é uma ferramenta que dá suporte ao planejamento organização. Traduzindo suas siglas para o português é uma análise de Forças, Oportunidades, Fraquezas e ameaças. A partir dessa análise, há possibilidades de traçar objetivos para melhorias para superar fraquezas e ameaças.

Pontos Fortes

Strengths (Forças)

- Ampla variedade de produtos e serviços;
- Parcerias fortes – Corretores e Construtores Cíveis e pela experiência da diretora comercial através da atuação no imobiliário na cidade, já conhece suas principais parcerias de negócios;
- Gestores com conhecimento técnico.

Opportuniries (Oportunidades)

- Principal banco para financiamento do programa Minha Casa Minha Vida – O outro único banco autorizado é o Banco do Brasil S/A, porém a burocracia e vagarosidade na análise dos processos acabam sendo última alternativa para compra e venda de

imóveis para clientes;

- Programa com Taxas baixas para financiamento; Financiamentos habitacional necessitam de um Correspondente Habitacional;
- Remuneração com data fixa pago diretamente em conta da empresa;
- Ascensão do programa Minha Casa Minha Vida na cidade.

Weaknesses (Fraquezas)

- Contrato de Exclusividade com a Caixa – De acordo com o código de conduta, o correspondente não pode atuar com um outro banco;
- Empresa nova no mercado: Por ser uma nova marca, possui poucos conhecidos por parceiros e clientes.

Threasts (Ameaças)

- Crise econômica – Mesmo com a grande ascensão no mercado imobiliário, muitos investidores sentem-se inseguros em investir em quadro de muitas incertezas;
- Concorrência estabelecidas há varios anos no mercado;
- Greve bancárias – Mesmo com toda agilidade, em períodos de greve as agências são fechadas e há membros de sindicatos inviabilizando quaisquer transação que necessite de assinaturas junto ao gerente ou do cliente na agência.

Para simplificar a demonstração da análise SWO, o Quadro 4 apresenta de forma mais objetivas as análises da matriz:

Quadro 4 – Análise Swot

Strengths (Forças)	Weaknesses (Fraquezas)
<ul style="list-style-type: none"> • Ampla variedade de produtos e serviços; • Parcerias fortes – Corretores e Construtores Cíveis • Gestores com conhecimento técnico; 	<ul style="list-style-type: none"> • O correspondente não pode atuar com um outro banco; • Empresa nova no mercado:
Opportuniries (Oportunidades)	Threasts (Ameaças)
<ul style="list-style-type: none"> • Programa com Taxas baixas para financiamento e que demandam nossos serviços; 	<ul style="list-style-type: none"> • Crise econômica

<ul style="list-style-type: none"> • Remuneração com data fixa pago diretamente em conta da empresa; • Ascensão do programa Minha Casa Minha Vida na cidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Concorrência estabelecidas há varios anos no mercado; • Greve bancárias
---	--

Fonte: Elaboração própria (2018)

Com a análise da matriz SWOT da Efetiva Correspondente Caixa Aqui é possível identificar várias oportunidades e forças. Também é possível identificar possíveis fraquezas e ameaças do negócio, portanto, com o objetivo de êxito no negócio, foi elaborado plano de ações sendo deste implementado inicialmente e que será revisado junto a matriz periodicamente para que tenhamos plano de ações conforme os desafios encontrados durante a atuação no mercado.

Plano de ações Fraquezas

No intuito de minimizar as fraquezas, foi elaborado um plano de ação 5W2H para cada uma dos efeitos negativos. Sendo assim, a Efetiva poderá traçar novos planos para se manter mediante pontos negativos, conforme Quadro 5:

Quadro 5: Plano de ações para as fraquezas

	O correspondente não pode atuar com um outro banco	Empresa nova no mercado
Quem deve realizar a ação?	Equipe	Equipe
O que deve ser feito?	Divulgar todos os serviços oferecidos para clientes e parceiros	Divulgar antecipadamente a inauguração e realizar coffee break com parceiros explicando a atuação e os objetivos da empresa
Onde a ação deve ser executada?	Redes sociais, feira de imóveis, agência bancária e visitas aos clientes pessoas jurídicas	A divulgação será através de visitas e em redes sociais
Quando a ação deve ser realizada?	Periodicamente	Na inauguração e o contato será diariamente com os parceiros, oferecendo as vantagens de ser parceiro

Como deve ser realizada a ação?	Através de publicações ou em atendimentos ou conversas, explicando todas as vantagens do produto	Após a inauguração, iremos enviar mensagens sobre a velocidade de processos em dias, enviando fotos durante assinaturas de contrato junto ao banco; realizando convites para experimentar nossos serviços e atendimento;
Quanto será o custo da ação a realizar?	Custo relativamente baixo pois a Caixa entrega todo material publicitário gratuitamente	Para o coffee break estima-se um gasto de até R\$150,00 e os demais custo fixo
Por que esta ação deve ser realizada?	Muitas vezes os clientes não conhecem o produto ou suas vantagens	Para que os parceiros possam vivenciar a experiência de um correspondente imparcial e com foco em resultados

Fonte: Elaboração própria (2018)

Conforme análise do Quadro 5 é perceptível e necessário plano de ações para minimizá-los ou até mesmo eliminá-los, sendo de bastante utilidade o controle se de fato está sendo cumprido todas as etapas e realizar atualizações periódicas.

Plano de ações para Ameaças

Para cada ameaça, foi criado um plano de ações com o objetivo de amenizar os impactos que poderão afetar a organização, sendo utilizado também a ferramenta 5W2H no Quadro 6 como maior detalhamento:

Quadro 6 – Plano de ações para as ameaças

	Crise econômica	Concorrência estabelecida há vários anos	Greve bancárias
Quem deve realizar a ação?	Equipe	Diretoria Comercial	Equipe
O que deve ser feito?	Trabalhar com os diversos produtos oferecidos	Estar em contato com os parceiros em buscas de processos	Avisar antecipadamente assim que receber a informação de uma possível greve; Se necessário estender horário para diminuir processos pendentes de retorno da greve
Onde a ação deve ser executada?	Redes sociais, visitas aos clientes e durante ao atendimento dos mesmos	Redes Sociais, escritório próprio ou visitas	Redes Sociais, escritório próprio ou visitas

Quando a ação deve ser realizada?	Diariamente	Diariamente	Sempre que for anunciado
Como deve ser realizada a ação?	Nas redes sociais, publicações diariamente sobre as vantagens, principais dúvidas; Nos atendimentos em visita ou no escritório, identificar no perfil do cliente produto (s) que pode (possam) trazer vantagem (s)	Em redes sociais enviando mensagens aos parceiros sobre agilidades dos processos; telefonando para Construtores fechando parcerias objetivando exclusividades e visitando as imobiliárias e corretores oferecendo os serviços	O aviso será por meio de redes sociais ou telefonemas; Caso haja necessidade será estendido o horário de trabalho para que todos os processos sejam finalizados antes da greve
Quanto será o custo da ação a realizar?	Custos fixos e relativamente baixo pois a Caixa disponibiliza todo material publicitário gratuitamente	Custos fixos de um dia de trabalho	Caso seja necessário a hora extra, podemos fazer banco de horas e pagar em dias de greve, respeitando os limites da Lei trabalhista.
Por que esta ação deve ser realizada?	Para que possamos trabalhar com os diversos produtos e assim efetivar mais entregas de produtos e serviços, diminuindo o impacto durante a crise econômica	Para conquistar o espaço no mercado competitivo	Greves não possuem data fixa para retorno até negociarem, logo os processos ficam sem data para conclusão e recebimentos

Fonte: Elaboração própria (2018)

Apesar das ameaças serem fatores externos são ameaças reais se não houver a atenção necessária e plano de ações para amenizá-los seus efeitos. Deve-se estar atento a novas ameaças e atualizar a ferramenta 5W2H e ter o controle se de fato está saindo conforme o planejado ou se há necessidade de ajustes.

Para potencializar as forças e oportunidades, também foi utilizado a ferramenta 5W2H, tendo este plano de ação o norte para ter maiores chances de sucesso e aproveitamento, apresentados nos quadros 7 e 8.

Quadro 7 – Plano de ação para potencialização das Forças

	Ampla variedade de produtos e serviços	Parcerias fortes - Corretores e Construtores Cíveis	Gestores com conhecimento técnico
Quem deve realizar a ação?	Equipe	Diretorias	Equipe

O que deve ser feito?	Oferecer de acordo com o perfil do cliente e parceiros produtos que possam trazer benefícios	Estar atendo as demandas e feedbacks sobre processos	Estar em atualização constante sobre atendimento ao cliente e sobre lançamento de produtos
Onde a ação deve ser executada?	Em atendimento presenciais ou visita a empresas e parceiros	Por redes sociais, ligações ou presencialmente	Cursos presenciais, virtuais ou reuniões
Quando a ação deve ser realizada?	Diariamente	Diariamente	Semestralmente
Como deve ser realizada a ação?	Durante os atendimentos deverá ser abordado o produto e os prós que o mesmo traz	Estar em contato com os parceiros solicitando serviços, perguntando sobre processos finalizados se há sugestão de melhorias	Estudar sobre pontos de melhoria para implementação e divulgação do feedback para um melhoramento contínuo
Quanto será o custo da ação a realizar?	Custos fixos de trabalho	Custos fixos de trabalho	Cursos gratuitos e reuniões um coffee break para equipe
Por que esta ação deve ser realizada?	Aumentar os recebíveis	Fortalecer a parceria	Ampliar conhecimento e melhorar os processos

Fonte: Elaboração própria (2018)

Há possibilidades de melhoramentos e potencialização das forças, ocasionando efeitos positivos durante sua implmentação. No quadro 8 teremos plano de ação também utilizado a ferramenta 5W2H como método de planejamento para ações

Quadro 8 – Plano de ação para potencializar as oportunidades

	Programa com taxas baixas para financiamento e que demandam nossos serviços	Remuneração com data fixa pago diretamente em conta da empresa	Ascensão do programa Minha Casa Minha Vida na cidade
Quem deve realizar a ação?	Equipe	Diretoria Administrativa	Equipe
O que deve ser feito?	Oferecer e divulgas as diversas vantagens que o programa oferece para clientes e parceiros	Ajustar o plano financeiro com base na previsão de recebimentos	Fortalecer parcerias para que se tornem exclusivas

Onde a ação deve ser executada?	No escritório e visitas presenciais	Escritório	Atendimento presencial
Quando a ação deve ser realizada?	Diariamente	Mensalmente	Diariamente
Como deve ser realizada a ação?	Durante os atendimentos fazer comparativos com os juros oferecidos no mercado e apresentar as diversas vantagens econômicas	Ajustar o contas a pagar conforme o contas a receber em planilhas ou Caixa	Solicitar demandas de processos habitacionais e acompanhar para que seja finalizada rapidamente
Quanto será o custo da ação a realizar?	Custos fixos de trabalho	Custos fixos de trabalho	Custos fixos de trabalho
Por que esta ação deve ser realizada?	Para que os clientes estejam ciente das vantagens	Controle das finanças evitando desajustes no fluxo de caixa	Quanto mais financiamento realizado pela Efetiva maior o retorno e lucratividade

Fonte: Elaboração própria (2018)

Com o planejamento e ajustes dos planos de ação conforme a necessidade, eles podem minimizar quanto potencializar, tornando sempre necessário adotar essa estratégia para maiores chances de sucesso.

2.2 - Estudo dos fornecedores

Os fornecedores desempenham papel fundamental para subsidiar a existência das organizações e serviços, com os insumos, podemos entregar o nosso pacote de valor ao cliente. Com isso, a Efetiva possui dois fornecedores, conforme apresenta o Quadro 9 as informações sobre:

Quadro 9 - Fornecedores

Nº	Descrição dos itens	Nome do fornecedor	Preço	Condições de pagamento	Prazo de entrega	Localização (estado e/ou município)
1	Produtos e serviços a serem entregue	Caixa Econômica Federal	0	0	0	Av. Ind. Arnóbio Maroja, Tibiri Santa Rita-PB
2	Material de expediente	Papelarias	R\$ 200,00	À vista	No ato da compra	Av. João Pessoa

Fonte: Elaboração própria (2018)

Os fornecedores estão situados no mesmo bairro que a empresa para que haja uma maior

agilidade na entrega dos produtos e serviços além da diminuição de custos operacionais. Todos os suprimentos necessários encontram-se descritos no plano financeiro com as devidas quantidades e valores.

Já alguns equipamentos serão comprados via internet aproveitando promoções e melhores preços.

2.3 Estudo dos concorrentes

Os concorrentes desempenham um papel muito importante, pois através de sua atuação é que possibilitam a análise e traçar estratégias para conquistar espaço no mercado, além de podermos enxergar falhas dos concorrentes e colocá-las como diferencial competitivo em nosso negócio. Os que compõe a concorrência da Efetiva são três empresas demonstradas no Quadro 10:

Quadro 10 - Concorrentes

Empresa	Localização	Contato	Serviços Adicionais
Mais Forte	Av. Arnobio Maroja, Tibiri Santa Rita-PB	83 9 9117-2161	Atuação em João Pessoa
Alice Corretora de Imóveis e Correspondente Caixa	Av. Embaixador Milton Cabral, Tibiri - Santa Rita – PB	83 8717-3849	Corretagem de Imóveis
Cartório Fácil	Praça Getúlio Vargas, 100 - Centro, Santa Rita - PB, 58300- 130	83 3229-0656	Disponibiliza serviços de busca de documentos como certidões em todo Brasil

Fonte: Elaboração própria (2018)

Conforme interpretação do Quadro, todos os concorrentes atuam em algum outro segmento ou outra cidade, o que pode ocasionar um aumento no tempo do fluxo produtivo pois há outras atividades a serem desenvolvidas. Com isso, não apresentam um fator eliminativo da Efetiva, que almeja foco em processos imobiliários, objetivo maior de parceiros que desejam a agilidade maior em suas demandas para que dêem continuidade em suas obras e vendas.

Os serviços oferecidos da Caixa Econômica Federal e a remuneração por prestação de serviços são os mesmos para todos os credenciados.

3. PESQUISA DE MERCADO

Foi realizado uma pesquisa de mercado através da ferramenta Google Formulários, objetivando a análise atual e viabilidade de implementar o negócio, contando com a quantidade

de 38 respondentes, incluindo dentre eles Construtores, Corretores, Clientes de correspondentes e alguns estudantes. Dentre essa margem, apenas 3 não conheciam as atividades de um correspondente, na qual foi configurado o formulário para encerrar quem nunca utilizou os serviços de um após responder qual gênero e local onde reside.

Tabela 1 - Gênero

Gênero	Percentual
Feminino	42,10%
Masculino	57,90%

Fonte: Dados da pesquisa 2018

Como são percentuais muito próximos, podemos concluir que as estratégias de Marketing podem ser utilizada para ambos os sexos.

Sobre a localidade dos potenciais clientes e parceiros, foi colocado a capital paraibana e as cidades metropolitanas Santa Rita, Cabedelo e Bayeux. Foi disponibilizado a opção de preencher outro em caso de não residir na cidade.

Tabela 2 – Localização

Cidade	Percentual
Santa Rita	47,40%
João Pessoa	39,50%
Cabedelo	7,90%
Alagoa Grande	2,60%
Bayeux	2,60%

Fonte: Dados da pesquisa 2018

Através da coleta de resultado é compreendido que os potenciais clientes e parceiros residem na região metropolitana, sendo sua maioria na cidade na qual será estabelecida a empresa. Porém, muitos construtores e corretores de imóveis apenas trabalham mas não reside na cidade, portanto reforça ainda mais a necessidade de comunicação de forma mais rápida e clara possível.

Para respostas mais precisas, foi questionado se os respondentes já tinham em algum momento utilizado os serviços de um correspondente bancários, e obtemos as seguintes respostas na Tabela 3:

Tabela 3: Utilização de serviços

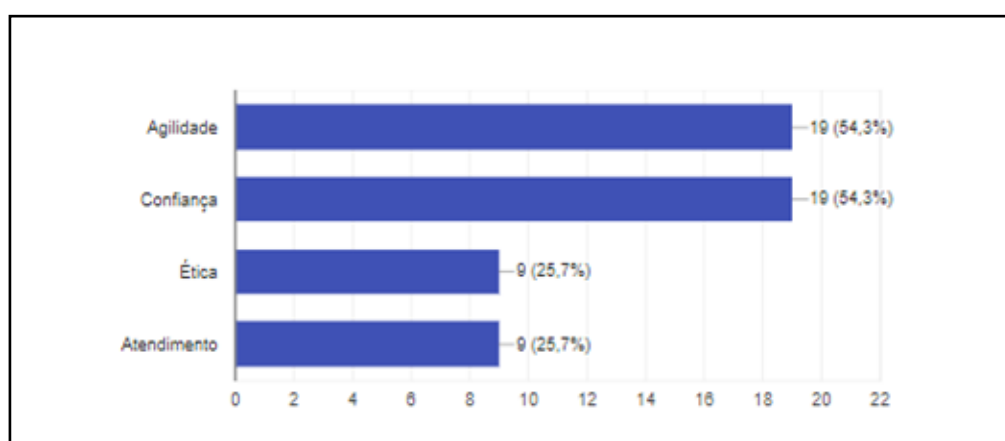
Utilizou serviços de correspondente bancário?	Percentual
Sim	92,10%
Não	7,90%

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Quando o respondente clicou na resposta Não, o questionário é registrado e enviado. Já para quem respondeu Sim, foi dada continuidade nas perguntas para que possamos conhecer ainda melhor o perfil destes respondentes.

Em relação as qualidades dos serviços,foi questionado quais que acham mais importantes durante a atuação do profissional

GRÁFICO 1- Principais qualidades desejáveis de um correspondente

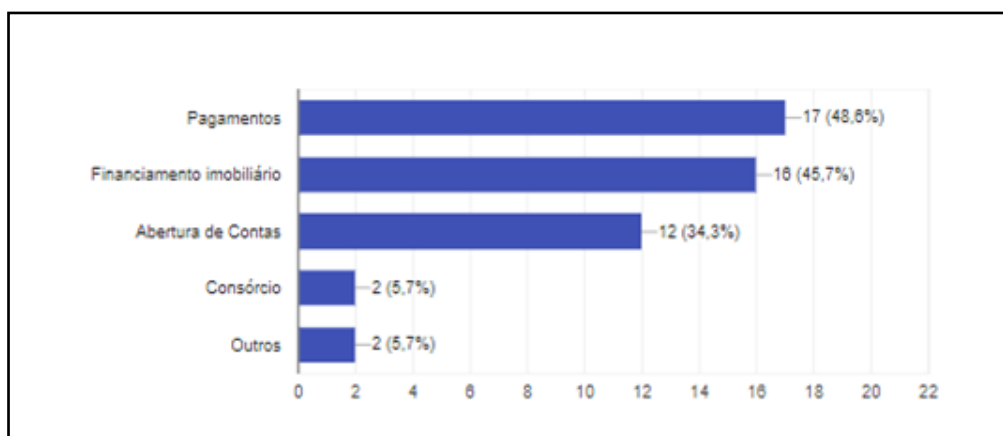


Fonte: Dados da pesquisa 2018

Com essas respostas é perceptível a necessidade de um processo ser concluído rapidamente para todos, seja cliente que possa querer sua residência rapidamente, um construtor que deseja ter o retorno do seu capital investido no imóvel ou até mesmo o corretor de imóveis que almeja a sua comissão que só é concluída após a finalização e transferência do imóvel para o cliente, por exemplo.

Na questão seguinte, perguntamos quais os principais serviços do cliente utilizado em um correspondente, como pode ser visto no Gráfico 2:

GRÁFICO 2 – Principais serviços



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

De acordo com as respostas obtidas, é possível concluir que há uma variedade de serviços a serem demandados, inclusive financiamento imobiliário na qual 45,7%, na qual é o foco da Efetiva. Há demandas para outros serviços na qual está credenciada para oferecer aos clientes como o consórcio.

Houve questionamento também sobre o que deixava mais insatisfeito durante um atendimento e obtivemos os seguintes resultados na Tabela 4:

Tabela 4: Principais insatisfações

Insatisfação	Percentual
Demora nos processos	83,30%
Mal atendimento	16,70%
Ambiente desconfortável	0,00%
Funcionários despreparados	0,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Houve surpreendente resultados pois não houve registro de insatisfação sobre o conhecimento da equipe e também sobre o ambiente. Mas o que já era esperado, a insatisfação principal é a demora nos processos conforme já apresentado, que possa ser ocasionado por priorização de processos, realização de outras atividades além do correspondente, descomprometimento ou atrasos.

Aos serem questionados sobre quando foi atendido, com quem estava acompanhado. O objetivo dessa pergunta foi identificar os parceiros.

Tabela 5 – Busca pelos serviços

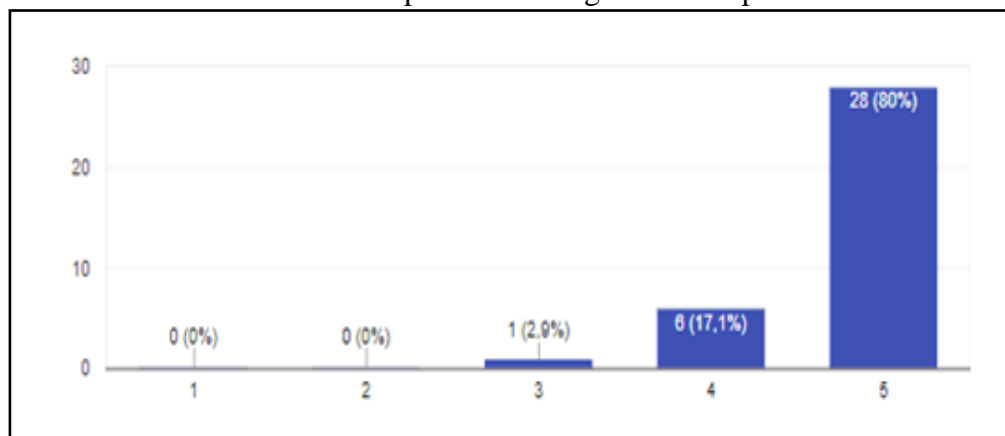
	Percentual
Sozinho	54,30%
Com Corretor de imóveis	40%
Com Construtor	2,90%
Outros	2,90%

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Com esse resultado concluímos que 40% dos clientes procuram o correspondente acompanhado de um Corretor de Imóveis em busca de financiamento habitacional. Quando ele responde sozinho, ele pode ser um construtor demandando serviços ou um cliente em busca de serviços bancários de forma mais rápida. A possibilidade de vir através Construtores, esses constroem e vende seus próprios produtos.

Em uma escala de 0 a 5, foi solicitado que atribuísem nota quando 0 nenhuma importância e 5 muita importância no quesito agilidade, demonstrado no Gráfico 3:

GRÁFICO 3 – Importância da agilidade em processos

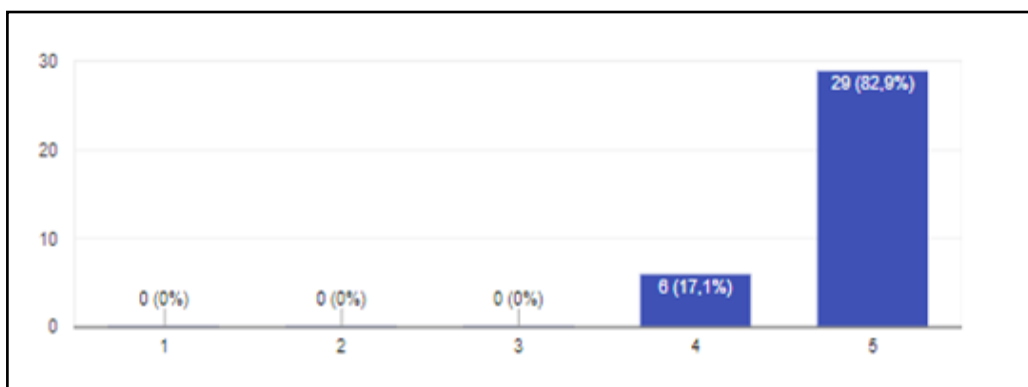


Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Através da interpretação do Gráfico 3, todas as respostas foram entre importante e muito importante sendo esta votada pela maioria no total de 80%. Com isso, há necessidade da gestão do tempo e foco nos resultados para que haja maior satisfação dos clientes.

Para estimar a importância da Ética em um correspondente, classificando também de 0 à 5 sendo o 5 muito importante, obtivemos os seguintes resultados no Gráfico 4:

GRÁFICO 4 – Ética em processos



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Diante das respostas apresentadas, é observado a relevância da ética durante a atuação das equipes. Essa questão reflete muito quando um corretor de imóveis indica clientes e um correspondente que também é corretor de imóveis e este acaba apresentando outros imóveis (o que é ilegal), ou quando o cliente está indicado para um imóvel X e durante os atendimentos é oferecido imóvel Y (por afinidades, exemplo) ou até mesmo a crítica de preços. Pode indicar também a preocupação por entregar cópias de documentos na qual o cliente final também se preocupa com os mesmos.

Na Tabela 6, buscamos saber se os respondentes conhecem algum correspondente na cidade de Santa Rita – PB, e obtemos os seguintes resultados:

Tabela 6 – Visibilidade de correspondentes na cidade de Santa Rita-PB

	Percentual
Sim	51,40%
Não	48,60%

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Com esses resultados é possível concluir que há necessidade de estratégias de posicionamento de mercado, pois pouco mais da metade dos entrevistados conhecem de fato um correspondente bancário. Os que não conhecem, possa ser que não tiveram nenhuma relação com algum correspondente da cidade escolhida, o construtor ter entregue toda documentação para o Corretor de imóveis realizar os processos imobiliários, os clientes não terem acesso ao correspondente pois o Corretor de imóveis recolheu as assinaturas onde eles se encontravam.

Perguntamos também se acham necessário a criação do negócio na cidade escolhida e na Tabela 7 segue os seguintes percentuais:

Tabela 7 – Necessidade do negócio em Santa Rita – PB

	Percentual
Sim	82,90%
Não	17,10%

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Com 82,90 % para Sim, acreditamos sim que há mercado para a atuação de um novo correspondente bancário Caixa Aqui, com ética, agilidade, que possua posicionamento no mercado e que seja imparcial nas negociações quando vir através de parceiros.

4. PLANO DE MARKETING

O plano de marketing possui diversas diretrizes táticas para melhor alocação de recursos e investimentos para atrair visibilidade da empresa, servindo também de estratégias para maior captação de clientes.

4.1 Segmentação

A nossa segmentação será levado em conta fatores geográficos, demográficos e comportamentais, sendo considerado a análise das repostas da pesquisa de mercado e experiências vivenciada pela diretora comercial.

- Geográfico: Visando atender moradores e futuros residentes da cidade de Santa Rita-PB, onde há a maior concentração do público alvo e também onde há maior concentração de variedades imóveis tipo casa com preço acessível;
- Demográficos: Os principais clientes possuem de 18 à 50 anos, idade limite para financiamento máximo e a partir dessa idade começa a diminuir o prazo a ser financiado. As rendas são acima de um salário mínimo até 3 salários mínimos e meio;
- Comportamentais: Os familiares influenciam o cliente para que invistam seus salário em algum produto bancário, seja ele uma poupança, financiamento imobiliário, seguros ou até mesmo aquisição de veículos. Um dos principais investimentos demandados é o financiamento imobiliário, alguns almejam sair do aluguel outros já influenciam para que o mesmo alugue o imóvel, por exemplo.

4.2 Posicionamento

Conforme pesquisa de mercado e tomando como decisão também dados secundários, enxergamos a oportunidade de negócio para adultos de 18 à 50 anos, pois é a idade máxima atualmente que o banco financia em máximo de parcelas. O nosso foco será o financiamento habitacional por ser a maior demanda, conforme conversas informais com os correspondentes Mais Forte e Cartório Fácil, e possibilita obter maior lucratividade com outros produtos que são autorizados durante o processo de análise de crédito. Não desejamos incluir outro negócio no ramo para que possamos ser especializados e ser reconhecidos pela agilidade dos processos habitacionais.

Na cidade, há três concorrentes, já havendo até quatro conveniados nas agências ali situadas e tendo essas outros correspondentes que disputavam processos, que eram os da cidade de João Pessoa. Atualmente, isso não ocorre mais, apenas os conveniados da agência da cidade é que são autorizados para realização de qualquer procedimento.

4.3 Estratégias de preço

Os correspondentes credenciados na Caixa Econômica Federal não possuem preços de serviços ao cliente final, quem os remunera é a própria agência credenciadora, na qual fornece uma tabela de remuneração por cada tipo de serviço sendo reajustada anualmente. Caso algum correspondente cobre algum valor extra a algum parceiro e cliente, poderá ser passível de descredenciamento e impossibilitado de exercer a função.

4.4 Estratégia de distribuição (praça)

A Efetiva Correspondente Caixa Aqui está situada na Av. João Pessoa, nº 484 sl 05 em Tibiri na cidade de Santa Rita –PB. A escolha do bairro é por se tratar de uma principal comercial próximo a vários loteamentos onde há muitas construções de casas e apartamentos, ficando próxima também aos principais escritórios de corretores de imóveis e imobiliárias. Um outro ponto também decisor é a proximidade com a agência na qual será fornecedora, que é a agência Santa Rita –PB.

4.5 Estratégias de promoção/propaganda

Com um foco já especificado, a Efetiva objetiva centralizar as suas propagandas de serviços inicialmente aos Construtores, Corretores de imóveis e Imobiliárias da cidade. Para

aumentar a sua lucratividade, sempre que possível divulgará em redes sociais seus serviços e também visita a empresas para oferecer os diversos produtos que possam trazer benefícios para estas.

Algumas ações para promoção dos produtos/serviços:

- Divulgação em redes sociais explicando sobre os produtos e benefícios;
- Envio de mensagens via aplicativo de comunicação Whatsapp para os Construtores, Corretores e Imobiliárias oferecendo consultas ao CPF dos clientes e oferecer análise de crédito de seus clientes;
- Visitar as empresas e microempreendedores, oferecendo produtos e serviços que possam aumentar suas receitas;
- Visitar as obras e solicitar avaliações de engenharias e acompanhar laudos para os construtores;
- Panfletar em agências, recrutando clientes para simular créditos consignados, consórcios ou imobiliário conforme o perfil do cliente;
- Os canais de comunicação disponíveis com o cliente serão os emails da empresa, telefone fixo e móvel e redes sociais.

4.6 Parcerias

Nossos principais parceiros são Construtores Cíveis, Imobiliárias e Corretores de Imóveis, pois estes necessitam dos serviços do Correspondente Bancário para solicitação da avaliação do imóvel por um engenheiro credenciado a Caixa, consulta de laudos, aprovação dos clientes e todos os serviços envolvidos até a conclusão que é a assinatura do contrato na agência. Outras possíveis parcerias seriam correspondentes de outras cidades como João Pessoa, Bayeux e Cabedelo, todos situados no estado da Paraíba.

5. PLANO FINANCEIRO

O plano financeiro possui diversas finalidades, dentre elas estimar custos, prevendo receitas e despesas, devendo englobar todas as saídas para que haja maior tangibilidade sobre as necessidades de capital.

5.1 Máquinas e equipamentos

Por se tratar de uma empresa que não possui fabricação de produtos ou serviços, isto é, tudo advém de software, sendo necessários aquisição apenas de notebooks.

5.2 Investimentos Fixos

Por se tratar de uma empresa nova no mercado, decidimos não investir na aquisição de um imóvel, pois irá imobilizar um capital que pode ser investido e ter retornos mais rápidos inicialmente.

Tabela 8 – Investimentos Fixos

Descrição	Qtde	Valor Unitário	Total
Telefone	1	R\$ 89,90	R\$ 89,90
Cadeiras	8	R\$ 100,00	R\$ 800,00
Mesa para café	1	R\$ 100,00	R\$ 100,00
Cafeteira	1	R\$ 80,00	R\$ 80,00
Armário	1	R\$ 700,00	R\$ 700,00
Ar condicionado	1	R\$ 999,90	R\$ 999,90
Balcão para impressora	1	R\$ 600,00	R\$ 600,00
Lixeira	2	R\$ 15,00	R\$ 30,00
Adesivagem para a porta de vidro	1	R\$ 350,00	R\$ 350,00
Mesa de escritório	2	R\$ 600,00	R\$ 1.200,00
Gelágua	1	R\$ 600,00	R\$ 600,00
Notebook	2	R\$ 1300,00	R\$ 2.600,00
Total dos investimentos fixos			R\$ 8.149,80

Fonte: Elaboração própria (2018)

Na tabela 8 apresenta os investimentos fixos e seus respectivos valores, logo após o valor do somatório de todos os investimentos fixos.

5.3 Estimativa do estoque inicial

Tabela 9 – Estimativa do estoque inicial

Descrição	Qtde	Valor Unitário	Total
Caneta	6	R\$ 0,90	R\$ 5,40
Corretivo	2	R\$ 1,50	R\$ 3,00
Borracha branca	2	R\$ 1,00	R\$ 2,00
Extrator de grampos	2	R\$ 1,00	R\$ 2,00
Resma 500 folhas	1	R\$ 19,99	R\$ 199,90
Grampeador	2	R\$ 8,90	R\$ 17,80
Perfurador	1	R\$ 23,00	R\$ 23,00

Pastas	3	R\$ 5,99	R\$ 179,70
Marca texto	6	R\$ 1,99	R\$ 11,94
Carimbos personalizados	3	R\$ 30,00	R\$ 90,00
Postit	4	R\$ 6,90	R\$ 27,60
Calculadora	2	R\$ 9,90	R\$ 19,80
Clips	4	R\$ 1,50	R\$ 6,00
Grampo Plástico	1	R\$ 7,99	R\$ 7,99
Alvejante	2	R\$ 2,50	R\$ 5,00
Desinfetante	1	R\$ 5,99	R\$ 5,99
Rodo	1	R\$ 7,99	R\$ 7,99
Vassoura	1	R\$ 8,99	R\$ 8,99
Café	8	R\$ 4,99	R\$ 39,92
Açúcar	1	R\$ 2,70	R\$ 27,00
Papel higiênico	3	R\$ 3,99	R\$ 11,97
Sabonete Líquido	1	R\$ 6,99	R\$ 6,99
Pano de limpeza	1	3,99	3,99
Lustra móveis	1	3,99	3,99
Toalha para mãos	1	R\$ 4,99	R\$ 4,99

Fonte: Elaboração própria (2018)

Na Tabela 9 possui diversos itens que serão compõe o estoque para o bom funcionamento, manutenção e limpeza do ambiente. Por se tratar de uma empresa onde os produtos são vendidos através de software do banco, os estoques tornam-se apenas materiais de expedientes.

5.4 Investimentos Pré Operacionais

Tabela 10 – Investimentos Pré Operacionais

Descrição	Valor
Despesas de Legalização	R\$ 1.050,00
Divulgação de Lançamento	R\$ 200,00
TOTAL	R\$ 1.250,00

Fonte: Elaboração própria (2018)

Na elaboração dos investimentos pré operacionais, estão constando o somatório de abertura da empresa, despesas com alvará e licença dos bombeiros. Já na divulgação de

lançamento, será o valor para um coffe break realizado na sede da empresa convidando todos os corretores e imobiliárias que atuam na cidade.

5.5 Faturamento Mensal

Tabela 11 – Faturamento Mensal

Nº	Produto/Serviço	Quantidade (Estimativa de Vendas)	Preço de Venda Unitário (em R\$)	Faturamento (em R\$)	Total
1	Concessão e Portabilidade de Crédito Consignado - operação 110 - Modalidade 005 – PF	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
2	Crédito Consignado - Contratação com liquidação simultânea – PF	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
3	Credíário Caixa – PF	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
4	Conta Corrente – PJ	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
5	Cheque Empresa Caixa – PJ	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
6	GiroCaixa Fácil – PJ	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
7	Cartão de Crédito Caixa Empresarial, inclusive solidário – PJ	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
8	Credenciamento de estabelecimentos - REDE E CIELO – PJ	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
9	Ativação de Estabelecimentos - REDE E CIELO – PJ	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
10	Consórcio Automotor CAIXA	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
11	Consórcio Imobiliário CAIXA	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
12	Seguro Auxílio Funeral Amparo	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
13	Conta Corrente Individual - Pessoa Física	10	R\$ 7,50	R\$ 75,00	
14	Conta Corrente Conjunta - Pessoa Física	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
15	Cheque Azul - Pessoa Física	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
16	Cartão de Crédito, inclusive adicional	5	R\$ 15,00	R\$ 75,00	
17	CDC	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
18	Poupança Pessoa Física	10	R\$ 3,50	R\$ 35,00	
19	Poupança Caixa Fácil	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
20	Crédito Imobiliário FGTS	10	R\$ 768,00	R\$ 7.680,00	

21	Crédito Imobiliário SBPE	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
22	Seguro Lar Mais	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
23	CAP Aluguel	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
24	Seguro Prestamista	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
25	Vida da Gente PM	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
26	Vida da Gente PU	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
27	Crédito Consignado	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
28	Renovação de Crédito Consignado	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
TOTAL				R\$ 7.865,00

O faturamento acima foi estimaddo através de média aritimética e dividido por 12 meses, baseado na previsão de demanda conforme conversas informais com correspondentes da cidade, na qual houve previsões de vendas de produtos de financiamento habitacional e o pacote de produtos que o inclui.

5.6 Custo Unitário

O método para mensuração dos custos unitários foi o método custeio ABC, tendo em vista que o método permite a mensuração por processos através da seguinte fórmula:

$$\text{Custo Fixo} / 27 \text{ produtos} + \text{custos variáveis} = \text{R\$ } 5,76$$

O valor acima fica estimado por cada execução unitária de processos, estimado através do método Custeio ABC por ser o mais adequado já que tratamos de custos em processos.

5.7 Depreciação

Tabela 12 – Depreciação

Ativos Fixos	Valor do bem	Vida útil em Anos	Depreciação Anual	Depreciação Mensal
MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS	R\$ 1.800,00	10	R\$ 180,00	R\$ 15,00
MÓVEIS E UTENSÍLIOS	R\$ 3.749,80	10	R\$ 374,98	R\$ 31,25
COMPUTADORES	R\$ 2.600,00	5	R\$ 520,00	R\$ 43,33
Total			R\$ 1.074,98	R\$ 89,58

Fonte: Elaboração própria

A depreciação revelada na Tabela 12 apresenta os valores dos bens, a sua vida útil em

anos e a depreciação anual e mensal de todos os bens.

5.8 Demonstrativos de resultados – DRE

Tabela 13 – Demonstrativos de resultados – DRE

Descrição	Valor	Valor Anual	(%)
1. Receita Total com Vendas	R\$ 7.865,00	R\$ 94.380,00	100,00
2. Custos Variáveis Totais			
2.1 (-) Custos com materiais diretos e/ou CMV(*)	R\$ 201,60	R\$ 2.419,20	2,56
2.2 (-) Impostos sobre vendas	R\$ 471,90	R\$ 5.662,80	6,00
2.3 (-) Gastos com vendas	R\$ 0,00	R\$ 0,00	0,00
Total de custos Variáveis	R\$ 673,50	R\$ 8.082,00	8,56
3. Margem de Contribuição	R\$ 7.191,50	R\$ 86.298,00	91,44
4. (-) Custos Fixos Totais	R\$ 5.648,48	R\$ 67.781,76	71,82
5. Resultado Operacional: LUCRO	R\$ 1.543,02	R\$ 18.516,24	19,62

Fonte: Elaboração própria (2018)

Na Tabela 13 verifica-se a demonstração de resultados, onde está descrito o valor mensal, anual e o seu percentual das receitas e custos.

5.9 Indicadores de viabilidade

Tabela 14 – Indicadores de viabilidade

Indicadores	Ano 1	Ano 2
Ponto de Equilíbrio	R\$ 74.129,67	R\$ 74.129,67
Lucratividade	19,62 %	19,62 %
Rentabilidade	114,04 %	114,04 %
Prazo de retorno do investimento	11 meses	

Fonte: Elaboração própria (2018)

Conforme a tabela 14, o ponto de equilíbrio que é R\$ 74.129,67 com a lucratividade e rentabilidade correspondendo respectivamente a 19,62% e 114,04% e o retorno sobre o investimento será após 11 meses.

5.10 Cenários

Tabela 15 – Cenários

Descrição	Cenário provável		Cenário pessimista		Cenário otimista	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
1. Receita total com vendas	R\$ 7.865,00	100,00	R\$ 6.056,05	100,00	R\$ 8.651,50	100,00
2. Custos variáveis totais						
2.1 (-) Custos com materiais diretos e ou CMV	R\$ 201,60	2,56	R\$ 155,23	2,56	R\$ 221,76	2,56
2.2 (-) Impostos sobre vendas	R\$ 471,90	6,00	R\$ 363,36	6,00	R\$ 519,09	6,00
2.3 (-) Gastos com vendas	R\$ 0,00	0,00	R\$ 0,00	0,00	R\$ 0,00	0,00
Total de Custos Variáveis	R\$ 673,50	8,56	R\$ 518,60	8,56	R\$ 740,85	8,56
3. Margem de contribuição	R\$ 7.191,50	91,44	R\$ 5.537,46	91,44	R\$ 7.910,65	91,44
4. (-) Custos fixos totais	R\$ 5.648,48	71,82	R\$ 5.648,48	93,27	R\$ 5.648,48	65,29
Resultado Operacional	R\$ 1.543,02	19,62	R\$ -111,03	-1,83	R\$ 2.262,17	26,15

Ações corretivas e preventivas:

Quando houver diminuição de financiamentos habitacionais será oferecido outros produtos aos clientes, como visitas a empresas oferecendo produtos para Pessoa Jurídica, Empréstimos, Cheques e etc. Já para a pessoa física, trabalharemos em seguros, empréstimos, consórcios, buscando sempre o aumento de liquidez.

6. Conclusão

A necessidade de um conhecimento técnico é um diferencial competitivo, pois oferece diversas ferramentas administrativas que possam melhorar o fluxo de processos e atendimento de clientes e parceiros. Além disso, a necessidade da imparcialidade no ramo imobiliário, isto é, exclusividade na correspondência evita a perda de clientes para o correspondente, pois os parceiros Corretores de Imóveis não estão satisfeitos com a atuação em ambos.

Com o foco nos resultados, é possível agilizar o fluxo produtivo e consequentemente a satisfações dos parceiros e clientes.

REFERÊNCIAS

- CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **Como se tornar um Correspondente Caixa Aqui.** Disponível em: <<http://www.caixa.gov.br/atendimento/correspondente-caixa-aqui/Paginas/default.aspx>>. Acesso em 10 de agosto 2018
- CECCONELLO, A. R; AJZENTAL, A. **A construção do Plano de negócio.** São Paulo: Saraiva, 2008
- PEREIRA, M. F; ZENARO, M. **Marketing Estratégico para organizações e empreendedores.** São Paulo: Atlas, 2013
- SEBRAE. **Como elaborar um Plano de Marketing.** Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/como-elaborar-um-plano-de-marketing,084b6484b071b410VgnVCM1000003b74010aRCRD>>. Acesso em: 13 de outubro 2018

APÊNDICES

Pesquisa Acadêmica no curso de Administração – UFPB -

Análise da implementação de um Correspondente Bancário Caixa - na cidade de Santa Rita – PB

1ª) Qual é o seu gênero?

2ª) Qual a sua idade?

3ª) Qual a cidade em que você reside?

4ª) Você já utilizou serviços de correspondente bancário?

5º) Caso tenha respondido Sim na pergunta anterior, ficou satisfeito com o atendimento?

6ª) O que você acha mais importante em um atendimento de um correspondente?

7ª) Qual serviço você já utilizou em um correspondente bancário?

8ª) O que o mais deixou insatisfeito?

9º) Quando você procurou o correspondente, você estava:

10ª) De 1 a 5, sendo 5 muito importante, quanto você avalia como necessário a atuação de um correspondente ágil?

11ª) De 1 a 5, sendo 5 muito importante, quanto você avalia como necessário a atuação de um correspondente ético?

12ª) Você conhece algum correspondente bancário na cidade de Santa Rita?

13ª) Você acha que a cidade de Santa Rita precisa de um novo Correspondente bancário Caixa Aqui?

ANEXOS

Materiais publicitários fornecidos gratuitamente

Figura 1



Figura 2

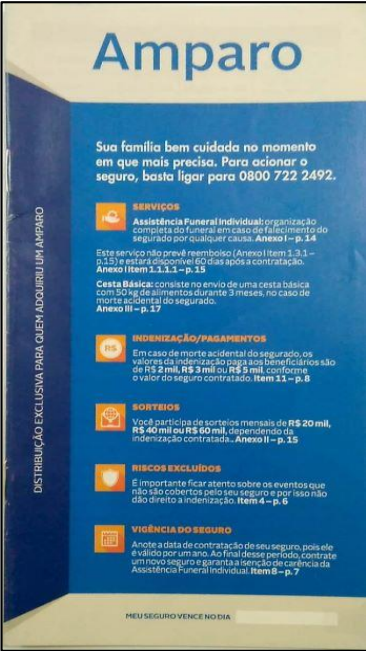


Figura 3

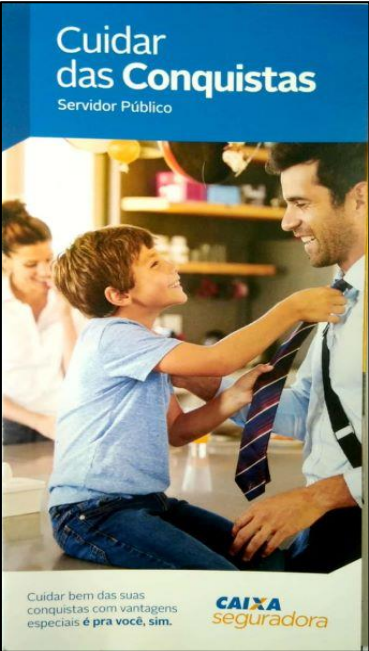


Figura 4

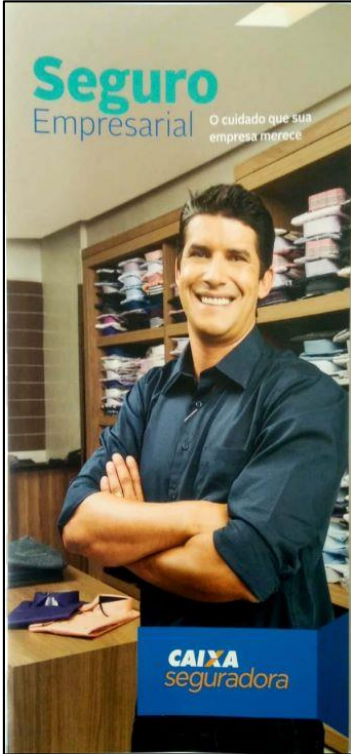


Figura 5



Figura

6



Figura 7



Figura 8

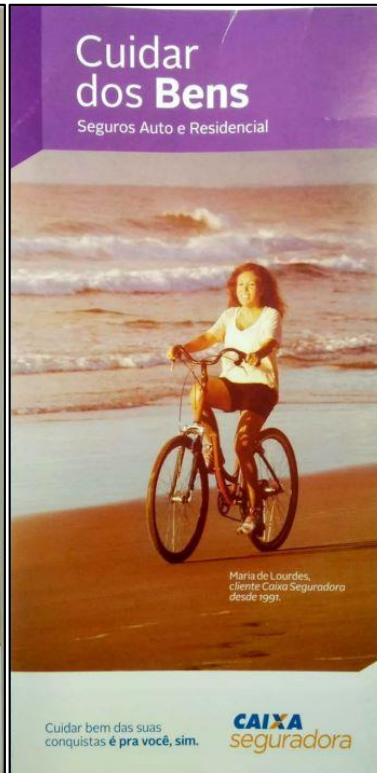


Figura 9



Figura 1 - Cuidar do Futuro – Planos de Previdência Caixa

Figura 2 - Amparo – Assistência funeral individual

Figura 3 - Cuidar das Conquistas – Servidor Público

Figura 4 - Seguro Empresarial

Figura 5 - Consórcio Imobiliário e de Veículo

Figura 6 - Previdência Empresarial

Figura 7 - Cuidar dos Sonhos: Consórcio Imobiliário e de Veículos

Figura 8 - Cuidar dos Bens: Seguro Auto e Residencial

Figura 9 - Cuidar da Família: Seguro de Vida da Caixa